



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Implementación de un plan de calidad para cumplir con los objetivos previstos
en una empresa de Ingeniería de Integridad, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Espinoza Navarro, Jose Saul (ORCID: 0000-0003-4423-854X)

ASESOR:

Mgtr. Hermoza Caldas, Augusto Fernando (ORCID: 0000-0003-0693-1319)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria:

Al Dios todo poderoso, familia, personas que considero bastante y en especial a mi modelo a seguir y referencia para realizar mis cosas, Christian Rafael Espinoza Navarro.

Agradecimiento:

A la UCV y mi centro de prácticas;
instituciones que me ayudaron en mi formación
y oportunidad para hacer las cosas de la mejor
manera.

PÁGINA DEL JURADO



ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN N° 122-2019/EP.ING. INDUSTRIAL

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador, designados por Resolución Directoral N° 371/UCV-DA-CP INDUSTRIAL-FC de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobado: Pase a publicación ()
Aprobado por Unanimidad (X)
Aprobado por Mayoría ()
Desaprobado ()

El DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN presentado por el estudiante:

ESPINOZA NAVARRO, JOSE SAUL

Denominado:

"IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE CALIDAD PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS PREVISTOS EN UNA EMPRESA DE INGENIERÍA DE INTEGRIDAD, LIMA 2019".

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación el estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	Catorce	APROBADO POR UNANIMIDAD

Presidente: MGTR. GUILLERMO GILBERTO LINARES SÁNCHEZ

FIRMA

Secretario: MGTR. DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA

FIRMA

Vocal : MGTR. AUGUSTO FERNANDO HERMOZA CALDAS

FIRMA

Callao, 10 de diciembre del 2019

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

f | t | i | y

ucv.edu.pe

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jose Saul Espinoza Navarro estudiante de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo Filial Callao; con código de estudiante 6700292783 y DNI 46325292 autor de la Tesis que lleva por título “IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE CALIDAD PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS PREVISTOS EN UNA EMPRESA DE INGENIERÍA DE INTEGRIDAD, LIMA 2019”.

Bajo juramento declaro que mi trabajo es auténtico y la información de diferentes autores para la realización de mi Tesis, las he considerado en mis referencias bibliográficas usando la Norma Internacional ISO que exige la Universidad.

Con lo descrito líneas arriba reafirmo que la información de mi trabajo es verdadera; asumiendo toda responsabilidad de encontrarse copia; de acuerdo a las leyes emitidas por la universidad.

Lima, 05 de Octubre del 2019



Jose Saul Espinoza Navarro

Código de estudiante: 6700292783

DNI: 46325292

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Trabajos previos	8
1.2.1 Nacionales	8
1.2.2 Internacionales	10
1.3 Teorías relacionadas al tema	11
1.3.1 Plan de Calidad	11
1.3.2 Objetivos previstos	13
1.4 Formulación del problema	14
1.4.1 Problema general	14
1.4.2 Problemas específicos	14
1.5 Justificación del estudio	14
1.6 Hipótesis	16
1.6.1 Hipótesis general	16

1.6.2 Hipótesis específicas	16
1.7 Objetivos	16
1.7.1 Objetivo general	16
1.7.2 Objetivos específicos	16
II. MÉTODO	18
2.1 Diseño de investigación	19
2.2 Variables y operacionalización	20
2.2.1 Variable independiente	20
2.2.2 Variable dependiente	20
2.3 Población y muestra	22
2.3.1 Población	22
2.3.2 Muestra	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.4.1 Técnicas de recolección de datos	22
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos	22
2.5 Métodos de análisis de datos	22
2.6 Aspectos éticos	23
2.7 Diagnóstico y propuesta	23
III. RESULTADOS	27
3.1 Presentación de resultados	28
3.2 Comparación de los resultados antes y con el Plan de Calidad 2019	34
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	39

REFERENCIAS	41
ANEXOS	49

RESUMEN

Mi investigación lleva por título “Implementación de un Plan de Calidad para cumplir con los objetivos previstos en una empresa de Ingeniería de Integridad, Lima 2019”.

Se establece como objetivo general implementar un Plan de Calidad para cumplir con los objetivos previstos de la empresa de Ingeniería de Integridad. Con la ayuda de los indicadores para las dimensiones propuestas, me va a permitir obtener resultados cuantitativos, compararlos con respecto a resultados anteriores y con ello verificar si se ha logrado alcanzar el cumplimiento de los objetivos previstos de la empresa de Ingeniería de Integridad.

El tipo de investigación elegido es longitudinal, la población está definida por un período de 10 meses y la muestra es no probabilística. Los instrumentos de recolección de datos a utilizar son: Registros de resultados de controles de proyectos, cronograma de auditorías internas, reportes de auditorías externas, encuestas de satisfacción de clientes, no conformidades subidas al sistema de gestión y cronogramas de capacitaciones internas y externas.

Como resultado, se puede determinar que, con la implementación del Plan de Calidad, se alcanza una mejora en los resultados cuantitativos de los objetivos previstos de la empresa de Ingeniería de Integridad. Se puede concluir que la implementación del Plan de Calidad, alcanza el cumplimiento de los objetivos previstos de la empresa de Ingeniería de Integridad en un 100 %.

Palabras clave: Calidad, plan de calidad, objetivos previstos.

ABSTRACT

My research is entitled "Implementation of a Quality Plan to meet the objectives set out in an Integrity Engineering company, Lima 2019". It is established as a general objective to implement a Quality Plan to meet the intended objectives of the Integrity Engineering company. With the help of the indicators for the proposed dimensions, it will allow me to obtain quantitative results, compare them with respect to previous results and thereby verify if it has been possible to achieve compliance with the planned objectives of the Integrity Engineering company. The type of research chosen is longitudinal, the population is defined for a period of 10 months and the sample is not probabilistic. The data collection instruments to be used are: Records of results of project controls, internal audit schedule, external audit reports, customer satisfaction surveys, nonconformities uploaded to the management system and internal and external training schedules. As a result, it can be determined that, with the implementation of the Quality Plan, an improvement in the quantitative results of the intended objectives of the Integrity Engineering company is achieved. It can be concluded that the implementation of the Quality Plan achieves the fulfillment of the planned objectives of the Integrity Engineering company by 100%.

Keywords: Quality, quality plan, planned objectives.